GRC·RCMP

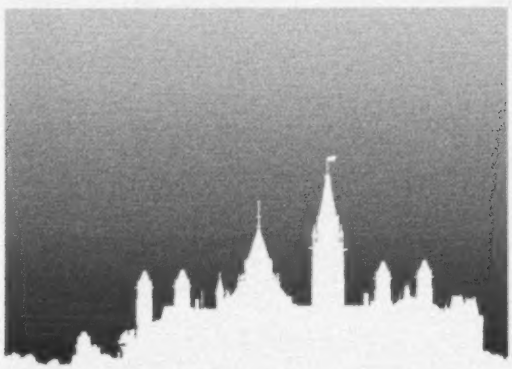
GENDARMERIE ROYALE DU CANADA • ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE

MOBILISATION ET COORDINATION DES PARTENAIRES EXTERNES LORS DE L'INCIDENT SUR LA COLLINE DU PARLEMENT LE 22 OCTOBRE 2014 :

EXAMEN RÉCAPITULATIF

Gendarmerie royale du Canada | Royal Canadian Mounted Police

Canada



© (2015) SA MAJESTÉ DU CHEF DU CANADA représentée par la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Cat. no.: PS64-125/2015F-PDF
ISBN: 978-0-660-02398-4

Mobilisation et coordination des partenaires externes lors de l'incident sur la Colline du Parlement le 22 octobre 2014

Examen récapitulatif

Équipe d'examen de la Division nationale
Le 29 avril 2015

Dans l'ensemble du document, les ***** indiquent que la partie correspondante du contenu a été caviardée conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*, et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels.*

En raison du caviardage du contenu, le rapport a été modifié et, par conséquent, il diffère de la version originale transmise à la GRC.

OBJET

Le 24 octobre 2014, à la demande du commandant de la Division nationale de la Gendarmerie royale du Canada, a été entrepris un examen de l'incident survenu sur la Colline du Parlement le 22 octobre 2014. Sous la direction du commandant, la Division nationale a procédé à l'examen avec l'aide de Vérification interne, Évaluation et Examen.

OBJECTIF

L'examen vise à rendre compte, en s'appuyant sur des faits, des aspects clés de l'intervention faite lors de cet incident et à recommander des améliorations pour remédier aux lacunes ou aux risques de niveau inacceptable. Il vise également à tirer des leçons en vue d'améliorer constamment la prestation des services de sécurité sur la Colline du Parlement, au premier ministre et aux dignitaires en visite, et l'interopérabilité entre les divers organismes concernés.

PORTÉE

Il importe de souligner que la portée initiale du mandat confié à l'équipe d'examen comportait des éléments internes et externes, mais que pour des raisons historiques liées à la division de la responsabilité de la sécurité sur la Colline du Parlement, la portée a été réduite à l'évaluation de la coordination et de la mobilisation des partenaires externes lors de l'incident. Par souci de neutralité et d'objectivité, la GRC a demandé à la Police provinciale de l'Ontario (OPP) d'effectuer un examen indépendant des mesures qu'elle a prises pendant l'incident.

L'examen porte sur les mesures prises par la GRC après qu'un individu armé soit entré dans l'édifice du Centre le 22 octobre 2014 jusqu'à ce que l'accès à la Colline du Parlement ait été redonné le 24 octobre 2014. L'examen se limite aux mesures de protection prises par la GRC sur les terrains de la Colline du Parlement et exclut les enquêtes faites et les mesures prises par la GRC à l'intérieur de la Chambre des communes, à l'exception de certaines mesures prises pour protéger le premier ministre et interventions du Groupe tactique d'intervention (GTI) de la Division nationale.

L'examen vise également à répondre aux questions suivantes :

1. Préparation opérationnelle
    a. Un plan fondé sur un scénario approprié était-il en place pour ce genre d'incident? A-t-il été exécuté efficacement?
    b. Des ressources appropriées étaient-elles disponibles (outils policiers, personnel, etc.)?
2. Prise de décision
    a. Les rôles et les responsabilités, commandement et contrôle y compris, étaient-ils clairement définis et ont-ils été exercés pleinement?
    b. Les décisions ont-elles été prises en fonction de l'évolution de l'incident?
3. Communications opérationnelles

   a. Les communications ont-elles gérées et coordonnées de manière à faciliter les interventions nécessaires à l'incident en cours?
   b. Des informations complètes et exactes ont-elles été fournies régulièrement à tous les groupes de la GRC et organismes partenaires externes?
4. Communications externes
   a. La communication entre les organismes chargés de l'application de la loi et le grand public était-elle claire et juste? A-t-elle permis de faire savoir avec exactitude les mesures et interventions des organismes chargés de l'application de la loi?

Ont été exclues de l'examen les interventions opérationnelles de la GRC (conformément à la décision de limiter la portée initiale de l'examen), la collecte et l'échange de renseignements sur le suspect avant l'incident ainsi que le nombre de ressources des organismes partenaires. L'examen est axé sur les responsabilités de la Division nationale. Celle-ci a le double mandat de mener des enquêtes de haut niveau et de nature délicate et d'assurer des services de protection; toutefois, pour les besoins de l'examen, seuls les services de protection fournis par la Division nationale sont visés. Toutes les mesures ont été prises pour que l'examen ne fasse pas double emploi avec d'autres examens internes ou externes liés à l'incident.

MÉTHODOLOGIE

L'examen repose sur des éléments de preuve recueillis au moyen d'entrevues, de questionnaires et de vidéos et autres enregistrements. Un groupe de consultation composé de partenaires externes et de représentants de la GRC s'est réuni le 31 octobre 2014 afin de recueillir des renseignements.

Les faits ont été validés tout au long de l'examen. La version provisoire du rapport a été fournie aux partenaires aux fins de validation. Ils ont été invités à évaluer la validité des recommandations formulées, dont la mise en œuvre sera la responsabilité, dans la mesure du possible, de la Division nationale et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Les recommandations qui ne relèvent pas de la Division nationale ou de la GRC seront communiquées aux parties intéressées externes afin qu'elles puissent en prendre connaissance.

CONTEXTE

La Colline du Parlement est le symbole de la démocratie canadienne et un élément clé de la continuité de l'État constitutionnel. Assurer la sécurité des parlementaires, des personnes jouissant d'une protection internationale (PJPI) en visite, du personnel et du grand public étant de la plus grande importance, il est essentiel que le niveau de protection de la Colline du Parlement soit ajusté à l'évolution des menaces nationales et internationales. La prestation de services de sécurité sur la Colline du Parlement impose un juste équilibre entre la sécurité publique et le droit du public d'avoir accès aux terrains de la Colline du Parlement. Pour l'heure, la sécurité des personnes, des édifices et des terrains dans la Cité parlementaire est une responsabilité assumée à la fois par la Gendarmerie royale du Canada (GRC), le Service de sécurité de la Chambre des communes, le Service de sécurité du Sénat et le Service de police d'Ottawa (SPO).

Vue d'ensemble de la Cité parlementaire : Selon la définition de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), la Cité parlementaire est constituée d'édifices appartenant à la Couronne, occupés par la Chambre des communes, le Sénat et la Bibliothèque du Parlement. Elle compte deux zones, soit la zone sécurisée et la zone auxiliaire, dans lesquelles se trouvent les édifices suivants :

- Zone sécurisée
  - édifices du Centre, de l'Est et de l'Ouest
- Zone auxiliaire
  - salles de réunion de l'édifice du canal Rideau (10 salles de réunion) situées au 1, rue Wellington;
  - édifice Victoria (40 bureaux de sénateurs et 4 salles de réunion);
  - édifice La Promenade (62 députés, leur personnel et 3 salles de réunion);
  - édifice de la Confédération (ministres, parlementaires et leur personnel);
  - édifice de la Justice (85 députés et leur personnel);
  - édifice Wellington (69 députés et 10 salles de réunion).

Aperçu des divers services responsables de la sécurité dans la Cité parlementaire – La responsabilité de la sécurité dans la Cité parlementaire est répartie comme suit : Le Service de sécurité de la Chambre des communes est responsable des sections du centre et de l'ouest des édifices du Centre et de l'Ouest; le Service de sécurité du Sénat est responsable de la section Est des édifices du Centre et de l'Est; la GRC est responsable de la sécurité des terrains de la Colline du Parlement, du premier ministre et des dignitaires en visite lorsqu'ils sont à l'extérieur des édifices (voir l'al. 17(1)*d*) du *Règlement de la GRC* (1988)). Étant donné qu'elle a accès à l'infrastructure requise (Centre de commandement de la région de la capitale nationale, Système de commandement des interventions, ressources et réseaux établis avec d'autres intervenants policiers), la GRC est appelée à prendre la direction opérationnelle lorsqu'un incident important survient *****[1]*****. À titre de service de police responsable du territoire, le Service de police d'Ottawa (SPO) dirige les enquêtes criminelles, sauf les enquêtes liées à la sécurité nationale, sur les incidents survenus dans la Cité parlementaire et est responsable des zones se trouvant à l'extérieur de la Cité parlementaire, dont la rue Wellington et le secteur du Monument commémoratif de guerre du Canada. Il importe de souligner que les services de sécurité de la Chambre des communes et du Sénat ont ajouté à leurs responsabilités et pouvoirs le contrôle du stationnement dans la Cité parlementaire.

CHRONOLOGIE DES ÉVÉNEMENTS[2]

Le mercredi 22 octobre 2014, vers 09 h 50, un homme armé a tué par balle une sentinelle des Forces armées canadiennes au Monument commémoratif de guerre du Canada, situé à l'angle des rues Wellington et Elgin, à Ottawa (Ontario). L'homme armé est retourné à son véhicule pour ensuite se

[1] *****de la Cité parlementaire appartiennent à la Sécurité ministérielle de Travaux publics. Si la GRC était appelée à évacuer la Cité parlementaire, ***** lui serait accordé par Travaux publics.
[2] La chronologie des événements est approximative et repose sur les enregistrements audio et vidéo de la station de transmissions opérationnelles (STO) datés du 22 octobre 2014.

diriger vers le portail de la rue Elgin donnant accès à la Colline du Parlement, où il a abandonné son véhicule afin d'entrer à pied sur les terrains de la Colline du Parlement vers 09 h 52 min 31s. Vingt-trois secondes plus tard, à 09 h 52 min 54 s, le suspect réquisitionne le véhicule d'un député garé à l'extérieur de l'édifice de l'Est. À 09 h 52 min 58 s, un membre de la GRC posté à l'édifice de l'Est, avertit par radio, après en avoir été informé par une piétonne, qu'un homme armé se trouve sur la Colline du Parlement. Vers 09 h 53 min 45 s, l'homme armé entre dans l'édifice du Centre, par la porte avant. Des coups de feu sont tirés, et le suspect est abattu par balle. L'accès aux terrains de la Colline du Parlement est interdit au public pendant et immédiatement après l'incident, et le demeure jusqu'en soirée le 24 octobre 2014. À 09 h 55, l'officier responsable des enquêtes criminelles (OREC) de la Division nationale de la GRC est informé de l'incident qui se déroule sur la Colline du Parlement. L'officier responsable de la Police de protection - Services généraux (PPSG) fait savoir à l'OREC que le Groupe tactique d'intervention (GTI) de la Division nationale a été déployé sur la Colline du Parlement. À 10 h 00, l'OREC fournit au commissaire un compte rendu verbal par téléphone. À 10 h 02, l'OREC fournit un compte-rendu verbal par téléphone au commandant de la Division nationale, et le Centre de commandement de la région de la capitale nationale (CCRCN) est activé *****, par mesure d'intervention en lien avec ce qui se passe sur la Colline du Parlement. À 10 h 03 sont désignés le commandant des interventions et le commandant adjoint des interventions. À 10 h 20, un message est envoyé aux partenaires internes/externes (voir la liste de distribution à l'annexe A) pour leur faire savoir que le CCRCN a été activé d'urgence en raison d'un incident en cours sur la Colline du Parlement, et leur demander de faire rapport et d'envoyer un représentant au CCRCN. Un autre courriel est envoyé à 10 h 20 aux officiers de la Division nationale au sujet de l'activation du CCRCN.

Le tableau ci-dessous montre l'heure à laquelle les partenaires internes et externes ont commencé à prendre part aux opérations au CCRCN :

10 h 02 - Activation du CCRCN ***** (22 octobre 2014)	11 h 43 - Service de police de Gatineau
10 h 12 - Police de protection - Services généraux (PPSG)	11 h 45 - Service de sécurité de la Chambre des communes, CNO, Services de protection de la DG, conseiller régional en informatique
10 h 15 – Groupe des renseignements criminels/Groupe des enquêtes relatives à la protection, directeur des interventions, CCRCN, Radio technologies, Formation, STO et SPO	11 h 46 – OPP
10 h 20 - Commandant des interventions, Sûreté du Québec	11 h 55 - Défense nationale
10 h 25 – Communications de la Division nationale, Renseignement géospatial, commandant adjoint des interventions	12 h 03 - Équipe tactique de la RCN
10 h 30 - CBRNE, Section des services de réseau de la Région du Centre, Section de l'intégration des systèmes vidéo nationaux, préposé au registre des communications	12 h 15 – Équipe de négociation en situation de crise de la GRC
10 h 45 – Circulation, Service de sécurité du Sénat (directeur hors site)	12 h 30 - OC TRANSPO
10 h 48 - SCRS	12 h 55 - Ville d'Ottawa
10 h 50 - Service de l'air d'Ottawa	13 h 30 - Service des incendies d'Ottawa
11 h 00 - Bureau d'assistance central, Système de gestion des événements, Santé et sécurité au travail, PPPM, EISN, Services d'enquêtes techniques/Programme de surveillance à haute altitude	14 h 00 – SIRP

11 h 02 - Services paramédicaux d'Ottawa	14 h 17 - Sécurité ministérielle
11 h 11 Peloton de protection des personnes de marque	14 h 29 – Groupe de sécurité de la Colline du Parlement
11 h 15 - Gestion de la circulation de la ville, GIMU	15 h 00 – Groupe des liaisons diplomatiques
11 h 30 – RRF	15 h 45 – Recherche et sauvetage
11 h 32 - Négociateur	16 h 00 – Centre des opérations du Gouvernement du Canada
11 h 33 – OREC	17 h 10 - Désactivation du CCRCN (23 octobre 2014)
11 h 36 - Services de TI	

Le tableau ci-dessous fournit la chronologie des mesures clés prises en réaction à l'incident survenu le 22 octobre 2014 sur la Colline du Parlement, et donne un aperçu des renseignements qui ont été échangés :

Heure	Mesure ou renseignement clé
09 h 55	• L'officier responsable des enquêtes criminelles (OREC) de la Division nationale est informé qu'une fusillade a eu lieu au Monument commémoratif de guerre du Canada et que le suspect s'est dirigé vers l'édifice du Centre. • L'OREC de la Division nationale communique avec l'off. resp. la PPSG.
10 h 00	• L'OREC de la Division nationale informe par téléphone[3] le commissaire et le commandant de la Division nationale.
10 h 04	• *****
10 h 12	• L'OREC de la Division nationale communique avec le Service de police d'Ottawa (SPO).
10 h 22	• Rapport non confirmé voulant qu'il y ait deux (2) autres suspects et un suspect armé sur le toit de l'édifice du Centre.
10 h 28	• Deux (2) membres du Groupe d'intervention tactique (GTI) *****.
10 h 31	• Le GTI entrera ***** de l'édifice du Centre.
10 h 41	**Rapport de situation** : Militaire tiré au Monument commémoratif de guerre du Canada; le suspect est abattu dans la Bibliothèque; le suspect dans l'édifice du Centre est peut être armé et sur le toit de l'édifice du Centre; signalement voulant qu'il y ait des personnes sur les toits et aux fenêtres.
10 h 52	• Le GTI signale que des coups de feu sont tirés au 366, rue North.
10 h 59	• Le GTI signale que des coups de feu sont tirés au 131, rue Queen.
11 h 00	• Coups de feu tirés à l'angle des rues Metcalfe et Sparks.
11 h 06	• *****
11 h 09	• Signalement d'un bateau non identifié derrière la Cour suprême du Canada.
11 h 11	• Les services paramédicaux (services médicaux d'urgence d'Ottawa) prennent position à l'angle des rues Bank et Wellington.
11 h 18	• Après vérification, le SPO confirme qu'il n'y a pas eu de coups de feu au 131, rue Queen.
11 h 20	**Rapport de situation** : Le suspect a été abattu par balle dans la Bibliothèque; possibilité d'un suspect sur le toit d'un édifice derrière la Colline du Parlement (non confirmée); le GTI de la GRC vérifie le deuxième étage; l'équipe tactique du SPO vérifie les 1er et 2e étages; le GTI de la GRC vérifie les 3e et 4e étages (vérification non terminée); le Service de police de Gatineau contrôle un bateau suspect derrière la Colline du Parlement; attente d'informations sur la possibilité qu'une Corolla blanche soit impliquée.
11 h 25	• Le GTI de la Division nationale vérifie les 3e et 4e étages; se rendra au 5e étage après; le SPO vérifie les 1er et 2e étages.
11 h 40	• La Sûreté du Québec (SQ) contrôle tous les véhicules sur le pont MacDonald-Cartier.
11 h 55	• Résolution d'incompatibilité avec le SPO - Le SPO est responsable de la scène au Cénotaphe (Monument commémoratif de guerre); la GRC établit un périmètre de sécurité sur les terrains et autour des édifices de la Colline du Parlement. Un commandant des interventions de la GRC est au poste de commandement du SPO.
11 h 58	• Individu sur la photo est le suspect mort (information du SPO non confirmée). À confirmer.
12 h 02	• La STO signale que des coups de feu ont été tirés au Centre Rideau.
12 h 03	• *****

[3] Il importe de souligner qu'après le premier appel au commissaire à 10 h 00, celui-ci a reçu régulièrement des mises à jour par la suite.

12 h 05	•	Le SPO confirme qu'il n'y a pas eu de coups de feu au Centre Rideau.
12 h 14	•	*****
12 h 23	•	Un employé du Service de sécurité de la Chambre des communes a été blessé et se trouve à l'Hôpital civique; son état est stable.
12 h 30	•	Le commandant des interventions, le SPO et le PPPM apprennent qu'il y aurait eu des coups de feu au 3e étage de l'édifice du Centre.
12 h 35	•	*****
12 h 43	•	*****
12 h 50	*****	
13 h 06	•	Un membre de la sécurité sur la Colline du Parlement est chargé de s'occuper de la Corolla à l'angle des rues Wellington et Elgin pour que le GEE puisse faire son travail.
13 h 08	*****	
13 h 18	*****	
13 h 37	*****	
13 h 52	*****	
14 h 10	•	Point de presse à l'immeuble Léomont de la GRC - SPO, GRC, Défense nationale et maire de la ville d'Ottawa.
14 h 24	•	*****
14 h 32	*****	
14 h 41	•	GTI au sous-sol, au 1er, au 2e et au 3e étages; tout l'édifice du Centre a été vérifié; toutes les zones principales ont été vérifiées; *****
16 h 05	•	*****
16 h 08	•	*****
16 h 15	•	*****
16 h 30	•	Discussion entre la GRC et le SPO d'un plan d'évacuation pour le reste des personnes qui se trouvent sur la Colline du Parlement. *****
16 h 44	•	*****
16 h 59	•	*****
17 h 08	•	Le commandant des interventions de la GRC fait savoir que des mesures sont prises pour les personnes qui se trouvent toujours à l'intérieur des édifices de la Colline du Parlement. *****
17 h 50	•	*****
18 h 02	**Rapport de situation** : Le SPO fait savoir qu'au moment où il allait lever le périmètre, il a reçu de l'information d'un témoin voulant qu'il y ait peut-être deux (2) autres individus. Le périmètre demeure donc en place pour l'instant. Le SPO vérifie de nouveau l'information.	
18 h 40	•	Le commandant des interventions de la GRC ordonne le début de l'évacuation des personnes se trouvant encore sur la Colline du Parlement. ***** véhicule de police présent au point de débarquement; ***** personnes par autobus avec ***** membres à bord de chacun. Rendu au lieu convenu, laisser descendre les personnes et repartir pour aller en chercher d'autres.
18 h 42	**Rapport de situation** : *****. Le commandant des interventions de la GRC signale que plusieurs personnes ont été évacuées de l'édifice du Centre; *****.	
18 h 50	•	*****
19 h 18	•	*****
19 h 40	•	Le commandant des interventions de la GRC et le SPO signalent le démantèlement du périmètre extérieur; les rues Wellington/Elgin à Bank, la Colline du Parlement sont toujours interdits d'accès; les personnes qui étaient dans l'édifice du Centre ont été transportées au lieu convenu.
19 h 55	•	Résolution d'incompatibilité entre le chef du SPO et le commandant de la Division nationale afin de déterminer qui mènera l'enquête. On estime qu'il s'agit d'un dossier de sécurité nationale. L'EISN de la GRC sera à la tête de l'enquête et se fera aider du SPO. Décision communiquée à la Division O de la GRC. La Division nationale de la GRC se concentrera sur le dispositif de sécurité.

Question n° 1 : Préparation opérationnelle

Selon la définition qu'en donne le Department of Homeland Security (DHS), la préparation opérationnelle est un cycle continu de planification, d'organisation, de formation, d'attribution d'outillage, d'exercices, d'évaluation et de prise de mesures correctives visant à assurer la coordination

efficace des interventions en cas d'incident.[4] Le Centre de commandement de la région de la capitale nationale (CCRCN) est un service multidisciplinaire dont le mandat est de soutenir les services de protection dans la région de la capitale nationale (RCN). Il relève du Groupe de la planification opérationnelle de la GRC, qui est également responsable des Missions de protection, de la planification et de la coordination opérationnelles des événements majeurs, des visites et des manifestations dans la RCN, du Système d'information des Missions de protection (SIMP), du Renseignement géospatial et du poste de commandement mobile (PCM).

Le groupe de la planification et de la coordination opérationnelles sert de point de contact pour les divers partenaires internes et externes, assure la coordination et la gestion globales des réunions de planification et veille à l'élaboration de plans opérationnels intégrés pour les événements majeurs, les visites et les manifestations qui ont lieu dans la région de la capitale nationale.

Ce cycle continu de planification permet de s'assurer :

- que des plans opérationnels adéquats et valides sont en place;
- que les capacités des ressources sont clairement définies et proportionnelles au risque que présente la menace;
- que des ressources humaines et financières et des biens d'infrastructure sont disponibles pour assurer et soutenir les interventions nécessaires en cas d'incident critique;
- qu'il y a interopérabilité et intégration entre les divers intervenants.

A. Planification opérationnelle

La planification opérationnelle est un processus par lequel les buts et objectifs stratégiques d'une organisation sont harmonisés aux buts et objectifs tactiques. Un plan opérationnel est un ensemble d'étapes prédéfinies devant mener à une intervention globale que l'on croit la plus susceptible de bien fonctionner, compte tenu des buts et des objectifs stratégiques et tactiques d'une organisation. Un plan d'opérations d'urgence (POU) combine les quatre étapes inter reliées que sont la préparation, l'atténuation des risques, l'intervention et le rétablissement en cas de situation d'urgence ou d'incident critique, comme l'incident du 22 octobre 2014. En situation de crise, une organisation passe au mode réactif, d'où l'augmentation des probabilités qu'il y ait rupture des communications. Un POU vise à réduire l'incidence possible de la rupture des communications sur les interventions opérationnelles par les mesures suivantes :

- attribution aux organisations et aux personnes de tâches précises à effectuer à un moment précis, en un lieu précis, dans une situation précise;
- définition claire des structures de gouvernance (pouvoirs et organigrammes);
- explication détaillée de la façon dont les ressources (humaines et financières et biens d'infrastructure) seront protégées pendant une urgence;
- liste des ressources pouvant être utilisées pour une intervention en cas de situation d'urgence;
- liste des stratégies d'atténuation acceptables pour les interventions en situation d'urgence.

[4] http://www.dhs.gov/topic/plan-and-prepare-disasters

La sécurité sur la Colline du Parlement étant la responsabilité de plusieurs intervenants, il est essentiel que chacun d'eux comprenne de la même façon les exigences opérationnelles d'une intervention en cas d'incident critique. Leurs interventions doivent être cohésives et fluides afin d'assurer la gestion efficace et efficiente de l'incident critique, puisque c'est là le résultat souhaité directement lié aux objectifs stratégiques et tactiques fixés pour la sécurité publique. Pour évaluer sous l'angle de la planification opérationnelle l'état de préparation opérationnelle qui prévalait au moment de l'incident du 22 octobre 2014, il est utile d'examiner la question en fonction des quatre étapes d'un plan d'opérations d'urgence, à savoir : la préparation ou la prévention, l'atténuation des risques, l'intervention et le rétablissement. C'est à l'aide de ce cadre que les conclusions suivantes ont été tirées pour l'incident du 22 octobre 2014 et la planification opérationnelle :

1. ***Préparation ou prévention***

La préparation correspond à la formation et aux exercices qui soutiendront l'intervention ou la mise en œuvre d'un plan opérationnel en cas d'incident critique. La formation (formation axée sur des scénarios et formation sur le déploiement rapide pour action immédiate, p. ex.) fournit au personnel des interventions les connaissances pertinentes et les compétences nécessaires pour s'acquitter des responsabilités qui leur auront été confiées. Les exercices servent de complément à la formation et permettent d'évaluer l'intervention que ferait un membre du personnel, selon les responsabilités attendues de lui, et de valider le plan opérationnel dans son ensemble. La préparation sert également à atténuer les risques associés à un événement prévisible.

I1 : Nombre insuffisant d'exercices de formation effectués conjointement par les organismes d'application de la loi et les services qui assurent la sécurité de la Cité parlementaire.

Même si les organismes chargés de l'application de la loi et les services de sécurité présents dans la Cité parlementaire consacrent une bonne partie de leur temps à la maîtrise de compétences opérationnelles essentielles, ils le font depuis longtemps chacun de leur côté. Le nombre d'exercices de formation faits conjointement par les organismes chargés de l'application de la loi et les forces de sécurité responsables de la Cité parlementaire est nettement insuffisant. L'incident du 22 octobre 2014 met en évidence l'importance de voir à ce que tous les premiers intervenants d'un secteur qui relève de plusieurs compétences connaissent les divers méthodes opérationnelles de leurs partenaires et aient une approche préétablie et cohésive pour les interventions en cas d'incident critique dans la Cité parlementaire. Les premiers intervenants seront ainsi en mesure de mieux atténuer une ou des menaces en cas d'incident critique s'ils ont au préalable les connaissances voulues, la confiance de leurs partenaires et la capacité de fournir une intervention synergique.

La capacité avec laquelle le GTI de la Division nationale et l'équipe tactique du SPO ont réussi à sécuriser et à évacuer les édifices de la Cité parlementaire le 22 octobre 2014 témoigne de l'utilité, en cas d'incident critique, de la formation suivie conjointement par les divers intervenants responsables de la sécurité sur un même territoire.

Recommandation n° 1 : *****

I2 : Incapacité des premiers intervenants à fournir des soins d'urgence en cas d'incident critique.

Lors d'un incident critique, la vie ou la mort peut être directement attribuée à la capacité d'un premier intervenant à utiliser des techniques et des stratégies qui permettront de sauver la vie des victimes de traumatismes. Le 22 octobre 2014, cette capacité a très peu été sollicitée, *****.

Recommandation n° 2 : *****.

I3 : Capacité d'effectuer des évacuations de masse sur la Colline du Parlement et confusion entourant les routes d'accès et d'évacuation dans la Cité parlementaire.

Les évacuations de masse sur les terrains de la Colline du Parlement et dans la Cité parlementaire présentent des défis uniques pour les organismes qui en sont chargés. En situation de crise, les plus grands risques de blessure découlent non pas de la crise elle-même mais du chaos associé au grand nombre de personnes qui tentent de sortir d'un endroit confiné. ***** pour le personnel d'urgence *****

Recommandation n° 3A : *****

Recommandation n° 3B : *****

2. Atténuation

L'examen ne visait pas à cerner les mesures d'atténuation qui auraient pu être renforcées pour réduire la probabilité qu'un incident critique de cette nature ne survienne ou les répercussions qu'il aurait pu avoir. Cependant, lors des réunions du groupe de consultation et de divers examens, *****.

I4 : Circulation de véhicules sur la Colline du Parlement

Malgré les contrôles en place au poste de contrôle des véhicules (PCV), *****

Recommandation n° 4 : *****

3. Intervention

Pour les besoins de l'examen, et compte tenu des examens indépendants qui ont été demandés sur ce qui s'est passé à la Chambre des communes et les interventions tactiques ou opérationnelles de la GRC en réaction à l'incident du 22 octobre 2014, l'accent est mis sur les interventions, car celles-ci renvoient aux mesures prises avec les partenaires externes au moment d'un incident critique alors que le facteur temps est important et que la marge d'erreur est mince.

I5 : Existence de plans d'étage à jour de la Cité parlementaire.

*****

Recommandation n° 5A : *****

Recommandation n° 5B : *****

Recommandation nº 5C : *****

4. Rétablissement

Pour les besoins de l'examen, rétablissement s'entend des mesures dont le temps est un facteur important et qui sont un prolongement naturel de l'intervention (p. ex. capacité d'intervention rapide et préparation opérationnelle).

I6 : Capacité d'intervention rapide et préparation opérationnelle

Quatre organismes (GRC, SPO, Service de sécurité de la Chambre des communes et Service de sécurité du Sénat) ont été les principaux intervenants pour l'incident. *****.

Après l'incident, l'accès à la Colline du Parlement a été interdit jusqu'en soirée le 24 octobre 2014. Un périmètre avait été érigé par le SPO autour des terrains de la Colline du Parlement et du Monument commémoratif de guerre afin de protéger l'enquête criminelle en cours. Une fois l'accès aux terrains redonné et le périmètre levé, *****

Recommandation nº 6 : *****

I7 : Capacité du CCRCN de soutenir 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, des opérations de longue durée

*****

Recommandation nº 7 : *****

Question nº 2 : Prise de décision

La capacité de prendre des décisions opportunes et efficaces pendant un incident critique est essentielle à la réussite d'une intervention opérationnelle et à la résolution d'un incident. L'examen du processus de prise de décision et des structures de gouvernance en place lors de l'incident du 22 octobre 2014 sur la Colline du Parlement visait à déterminer si le personnel affecté à l'intervention d'urgence avait une compréhension approfondie et commune des normes de prise de décision, si ces normes ont été respectées et si elles ont permis d'assurer la rapidité des interventions opérationnelles, et si les différentes approches de la gestion ou du commandement de l'incident étaient cohésives et intégrées. Voici un aperçu des nombreux problèmes liés au processus de prise de décision qui ont été relevés, les recommandations visant à y remédier et les pratiques exemplaires associées à cette question.

I8 : Complexité due à la division de la responsabilité de la sécurité de la Cité parlementaire

Tel que mentionné plus haut, la sécurité dans et autour de la Cité parlementaire est d'une grande complexité étant donné qu'elle est la responsabilité de plusieurs intervenants. En général, la prise de décision a été efficace grâce aux relations existantes et à la coordination entre la GRC, le Service de sécurité de la Chambre des communes et le Service de sécurité du Sénat. Cependant, chacun d'eux assure la reddition de comptes et la gouvernance de son côté, ce qui compliquerait la prise de mesures pour corriger les lacunes et la mise en œuvre des recommandations, non seulement au regard du

présent examen mais également d'autres examens, et compromettrait l'efficacité opérationnelle et administrative.

Recommandation n° 8 : ***

I9 : Problèmes de structure du CCRCN

Le CCRCN est une installation centrale et permanente dont l'autorité est établie et reconnue. Ses fonctions de direction, de contrôle, de coordination et de soutien répondent au besoin d'assurer la gestion efficace d'un incident ou d'un événement majeur dans la région de la capitale nationale. Sous la direction de l'officier responsable des enquêtes criminelles (OREC) de la Division nationale, le CCRCN recueille et traite les renseignements nécessaires à la prise de décision synergique ainsi qu'à la planification et à la gestion du soutien des interventions en cas d'incident, d'urgence, de catastrophe ou d'événement majeur dans la région de la capitale nationale. Le CCRCN compte des représentants de tous les organismes participants. En cas de situation de crise (tel un événement grave, une manifestation monstre ou un attentat terroriste dans la région de la capitale nationale) constituant une menace à la sécurité du Canada ou d'une personne jouissant d'une protection internationale, le CCRCN est activé. *****

Lorsqu'il est activé, le CCRCN remplit les fonctions suivantes :

- Assurer une communication centralisée et systématique et abriter le centre de communications pour l'événement majeur;
- Régir et contrôler les exigences relatives au personnel et à l'équipement.
- Recueillir, analyser et diffuser des renseignements et de l'information pertinente.
- Coordonner les activités auxquelles prennent part les différents organismes;
- Tenir à jour avec exactitude un journal quotidien des incidents (système de gestion des événements) dans lequel sont consignées les principales activités d'intervention, notamment :
    - les activations et les désactivations;
    - les avis d'urgence internes et externes;
    - les changements importants dans la situation d'urgence;
    - les mesures d'intervention principales, engagement des ressources et demandes d'autres ressources de sources externes;
    - les recommandations de mesures de protection émises aux intervenants et au public;
    - les évacuations;
    - les victimes parmi les intervenants;
    - le contrôle ou la fin de l'incident;
    - toute autre information pertinente.

Le 22 octobre 2014, le CCRCN a été activé *****. Le fait que le centre de commandement comptait plusieurs représentants de divers organismes partenaires soulève d'importantes préoccupations. Des renseignements contradictoires étaient fournis aux commandants des interventions, ce qui a compliqué le processus de prise de décision et nuit à la capacité du CCRCN à bien remplir son mandat opérationnel. De plus, aucune information d'enquête n'était fournie au CCRCN, rendant encore plus difficile la

possibilité de prendre des décisions éclairées qui auraient permis d'harmoniser les interventions tactiques aux enquêtes et de soutenir celles-ci.

Recommandation n° 9 : *****

Pratique exemplaire : Après l'incident de Moncton, il avait été recommandé que le Service de l'air intervienne dès l'activation du CCRCN ou du Centre divisionnaire des opérations d'urgence (CDOU). Accueillie favorablement et représentant une valeur ajoutée, cette recommandation a été suivie lors de l'incident du 22 octobre 2014. *****

Le membre sur place a été en mesure de fournir de l'information sur les règlements complexes de l'industrie canadienne de l'aviation et de faire connaître directement et rapidement les besoins en ressources.

I10 : Application non uniforme du Système de commandement des interventions (SCI) comme système de gestion des incidents pour tous les premiers intervenants dans la région de la capitale nationale.

Les procédures du CCRCN sont fondées sur le Système de commandement des interventions (SCI). Le SCI est un système de gestion des incidents (SGI) qui prévoit des structures organisationnelles, des fonctions, des processus, une terminologie ainsi que des pratiques et des procédures normalisées qui sont essentiels à la planification et à la direction efficaces des opérations menées en situation de crise. Il établit une structure et un système de gestion adaptables pour la planification et l'exécution d'opérations d'urgence, que ce soit pour des incidents mineurs ou complexes nécessitant la participation de divers intervenants. Lorsque le CCRCN (qui est le centre des opérations d'urgence de la Division nationale) est activé lors d'un incident, le directeur des interventions assure le commandement et reçoit une orientation ou des directives opérationnelles du commandant divisionnaire ou de l'officier responsable des enquêtes criminelles (OREC). Le but ultime du SCI est d'assurer une prise de décision centralisée et coordonnée pour que l'intervention soit efficace, que ce soit pour un événement prévu ou un incident critique. Le gouvernement du Canada et tous les CDOU ont adopté ce système, qui a fait ses preuves et qui a grandement été amélioré au cours des dernières années.

Le SPO et la GRC utilisent le SCI, et ont obtenu une accréditation en commandement des interventions critiques du Collège canadien de police (CCP). Enseigné au CCP, le cours de commandement en situation de crise compte plusieurs niveaux (100, 200, 300 et 400/400-2) et s'adresse aux membres d'organismes d'application de la loi canadiens responsables de la direction et du commandement des interventions en cas d'incident critique (voir la définition à l'art. 2.1.1. de la partie 1 - Chefs des interventions - *du Manuel des opérations tactiques* de la GRC). Un incident critique est un événement non prévu, p. ex. une personne armée, barricadée ou suicidaire, un incident de violence en milieu de travail, un tireur actif, une catastrophe naturelle ou causée par l'homme, un accident de transport catastrophique et tout autre événement constituant une menace à la vie.[5] Une intervention en cas d'incident critique nécessite des compétences et des aptitudes organisationnelles spéciales de la part des intervenants chargés de la

[5] http://www.cpc.gc.ca/fr/icir

gestion du personnel afin qu'il y ait un dénouement heureux à l'incident. Ces compétences spéciales font qu'il est essentiel pour tous les premiers intervenants (d'un territoire de compétence donné) de suivre une formation uniforme et appropriée afin qu'ils puissent assurer sans heurts la gestion des situations de crise. Le fait pour tous les intervenants d'un territoire de compétence donné d'avoir une compréhension et une approche communes des diverses stratégies d'intervention leur permet de gérer et de contrôler une situation de crise ou un incident critique complexe. *****

Recommandation n° 10A : *****

Recommandation n° 10B : *****

I11 : Pouvoir relatif à l'interdiction d'accès dans la RCN

En réaction à l'incident, plusieurs édifices du gouvernement au centre-ville d'Ottawa (Ontario) et à Gatineau (Québec) ont été interdits d'accès. Une grande confusion régnait quant à savoir qui avait la responsabilité d'ordonner ou de lever l'interdiction d'accès. La décision d'ordonner l'interdiction d'accès a été prise par le Bureau du Conseil privé par l'intermédiaire du Centre des opérations du gouvernement du Canada, mais on a présumé que la levée de l'interdiction était la responsabilité de la GRC.

Recommandation n° 11A : *****

Recommandation n° 11B : *****

I12 : Interprétation des pouvoirs légaux des services assurant la sécurité dans la Cité parlementaire.

Compte tenu de la complexité due à la division de la responsabilité de la sécurité dans la Cité parlementaire et des divers pouvoirs de chacun des organismes d'application de la loi dont le mandat est de fournir des services de protection et de sécurité sur la Colline du Parlement (terrains et personnes), il était difficile de savoir si l'incident nécessitait une enquête criminelle ou relative à la sécurité nationale. Bien que les enquêtes relatives à la sécurité nationale soient du ressort de la GRC, les enquêtes qui visent des incidents sur la Colline du Parlement représentent une zone grise parce qu'il est difficile de déterminer si elles concernent la sécurité nationale ou un acte criminel et donc, de déterminer quel organisme doit s'en charger.

Recommandation n° 12 : *****

I13 : Interprétation divergente du s.-al. 17.1(e)*ii*) du *Règlement de la GRC (1988)*.

L'incident du 22 octobre 2014 témoigne des difficultés créées par l'interprétation que font les divers services assurant la sécurité dans la Cité parlementaire du mandat de la GRC en ce qui concerne la protection du premier ministre, et qui est défini comme suit au s.-al. 17.1(e)*ii*) du *Règlement de la GRC (1988)* : « En plus des fonctions prévues par la Loi, les membres qui sont agents de la paix doivent protéger, à l'intérieur et à l'extérieur du Canada, que la menace à sa sécurité soit imminente ou non, le premier ministre du Canada. » *****

Recommandation n° 13A : *****

Recommandation nº 13B : *****

I14 : Préparation opérationnelle et coordination des ressources de la Direction générale.

Afin de répondre aux besoins en ressources à court et à long termes pour l'incident du 22 octobre 2014, toutes les ressources opérationnelles et administratives de la Division nationale ont été déployées. Le nombre réduit des ressources de base de la Division nationale et d'autres secteurs de service a été compensé par des employés opérationnels et administratifs de la Direction générale, mais des problèmes de coordination et des informations incohérentes échangées entre la Division nationale et la Direction générale ont été source de confusion et de frustration chez les employés.

Recommandation nº 14 : *****

Question nº 3 : Communications opérationnelles

Pour les besoins de l'examen, on entend par communications opérationnelles toutes les communications entre les intervenants à l'appui d'un but opérationnel. Pendant un incident critique, l'inefficacité des communications opérationnelles peut non seulement interrompre les interventions, mais également causer de la frustration et de la confusion chez les diverses parties, nuire à la réputation de tous les organismes participants et prolonger la durée de l'intervention nécessaire pour mettre fin à l'incident. Plusieurs des problèmes de communications opérationnelles relevés au cours de l'examen peuvent être directement attribués au fait que la sécurité dans la Cité parlementaire est la responsabilité de plusieurs intervenants. Ces problèmes sont décrits ci-après et assortis de recommandations.

I15 : Interopérabilité des technologies de communication

Le problème d'interopérabilité entre les divers fournisseurs de services n'étant toujours pas résolu, les communications s'en trouvent décousues et nuisent ainsi à la capacité de prendre rapidement des décisions pour les interventions opérationnelles qui doivent être faites pendant un incident critique. Règle générale, toutes les communications opérationnelles radio sont gérées par une station de transmissions opérationnelles (STO). Cependant, les communications opérationnelles au sein de la Cité parlementaire sont gérées par trois centres de communication différents : celui de la GRC, du Sénat et de la Chambre des communes. Le délai inutile dans la transmission d'informations sur l'évolution de la situation est l'une des conséquences opérationnelles de ce problème d'interopérabilité constatées le 22 octobre 2014. Par exemple, après le premier appel au 911, *****.

Lorsque le membre de la GRC a fait savoir par radio qu'un homme armé se trouvait sur la Colline du Parlement, les différents services (Groupe de la sécurité de la colline du Parlement, PPSG, Groupe des manifestations, Groupe tactique d'intervention, Peloton de protection du premier ministre) qui se trouvaient sur la Colline du Parlement ou à proximité sont entrés en action. Le Service de sécurité de la Chambre des communes dispose d'une radio de la GRC, ce qui aurait dû lui permettre d'être au courant de ce qui se passait ce jour-là*****

Recommandation nº 15 : *****

I16 : Centres de communication dans les postes de commandement secondaires.

Lorsque le CCRCN est activé, des représentants de diverses parties internes et externes y sont affectés afin qu'il puisse remplir son rôle de poste de commandant principal en fournissant rapidement orientation et décisions à l'intention des intervenants de la première ligne pendant un événement prévu ou un incident critique. Le 22 octobre 2014, un poste de commandement secondaire a été établi ***** afin d'assurer la coordination centralisée de tous les intervenants tactiques et la communication entre le CCRCN et les intervenants de la première ligne; *****

Recommandation n° 16 : ***

I17 : Communications entre les intervenants pendant un incident critique.

Pendant un incident critique, il est essentiel que tous les intervenants puissent communiquer entre eux. Au début de l'incident, le commandant des interventions de la GRC a demandé que la STO assure la communication *****

Recommandation n° 17 : ***

I18 : Absence de protocoles radio normalisés

*****

Recommandation n° 18 : ***

I19 : Couverture réseau pour la transmission de données et les communications vocales au moyen des téléphones intelligents de la GRC.

*****

Recommandation n° 19A : ***

Recommandation n° 19B : ***

Recommandation n° 19C : ***

I20 : Incapacité de communiquer avec les occupants confinés à l'intérieur des édifices de la Cité parlementaire.

*****

Recommandation n° 20 : ***

I21 : Délais dans la transmission d'informations sur l'incident critique du 22 octobre 2014 à tous les partenaires clés (et intervenants potentiels) de la région de la capitale nationale.

*****

Recommandation n° 21 : *****

Question n° 4 : Communications externes

On ne doit jamais sous-évaluer l'importance de la communication. Les organisations comptent sur les communications interne et externe pour échanger des idées, des messages ou des informations et des renseignements. Sans communication, la capacité d'une organisation à fonctionner s'en trouve compromise. En situation de crise, l'importance de la communication augmente proportionnellement avec la gravité de la situation. La présente partie traite des communications externes pendant l'incident du 22 octobre 2014, une question qui a été examinée sous les angles suivants : la coordination des communications avec les diverses parties internes et externes, les communications externes tout au long de l'incident et les communications internes en situation de crise. Des lacunes mais également des pratiques exemplaires liées aux communications externes ont été relevées. Voici un aperçu des problèmes, des recommandations et des pratiques exemplaires associés aux communications externes pendant l'incident du 22 octobre 2014 sur la Colline du Parlement.

I22 : Manque de coordination entre les Communications de la Division nationale et les Communications de la Direction générale concernant la première conférence de presse tenue à la Division nationale.

La Division nationale avait à sa disposition une équipe de communications (traducteur, webmestre, gestionnaire) pour soutenir la logistique associée à la première conférence de presse tenue dans ses bureaux. Des représentants des Services nationaux de communication de la Direction générale ont été dépêchés à la Division nationale afin de prêter main-forte pour la conférence de presse, mais l'équipe des communications de la Division nationale n'a pas été intégrée au processus de coordination. D'où certains manquements aux normes de communication de la Division nationale en ce qui a trait à l'utilisation des médias sociaux, de la traduction et de la logistique.

Recommandation n° 22A : *****

Recommandation n° 22B : *****

Pratique exemplaire – L'équipe des communications de la Division nationale était en communication constante avec les Communications et le Groupe des relations avec les médias du SPO. C'est ainsi qu'ont été émis des communiqués de presse conjoints et qu'ont été échangés des informations entre la Division nationale de la GRC et le Service de police d'Ottawa, assurant du coup la cohérence de l'information fournie sur l'incident et évitant la confusion qu'aurait pu occasionner des messages contradictoires transmis par diverses sources.

I23 : Communications externes des personnes se trouvant à l'intérieur des édifices de la Cité parlementaire pendant l'incident.

Pendant l'incident, les personnes qui se sont retrouvées confinées à l'intérieur de la Cité parlementaire fournissaient, au moyen de divers médias (p. ex. médias sociaux et entrevues en direct par téléphone), des informations sur les déplacements des intervenants et la situation. *****

Recommandation n° 23 : *****

I24 : Communications internes pendant une situation de crise.

Étant donné que la participation des Communications de la Division nationale et des Services nationaux de communication de la Direction générale est principalement requise pour les événements organisés dans la région de la capitale nationale, on ne doit pas s'attendre à ce que leurs services soient aussi rapides en situation de crise ou d'incident critique. Une grande confusion et des pressions indues ont été exercées par divers représentants des Services nationaux de communication de la Direction générale sur le représentant des Communications de la Division nationale en poste au CCRCN. Aucune mesure n'a été prise pour veiller à ce que le responsable des communications dans la RCN reçoive de l'information à jour sur les décisions opérationnelles prises, amenant ainsi de nombreux médias à faire des demandes d'informations.

Recommandation n° 24 : *****

Pratique exemplaire : Même si les médias traditionnels servent de moyens de communication importants pendant un incident critique, on ne peut nier la popularité croissante des médias sociaux. Ceux-ci permettent de fournir de l'information en temps réel à partir d'une source. Les médias sociaux (Twitter) utilisés pour transmettre des messages importants au public et aux médias pendant l'incident de Moncton ont confirmé leur grande utilité. Ils ont été également utilisés pendant l'incident de la Colline du Parlement le 22 octobre 2014; les Communications de la Division nationale ont en effet tiré parti de Twitter pour transmettre en temps réel 26 messages au public. Dès le premier gazouillis publié à 09 h 53 le 22 octobre 2014 pour informer les citoyens de ne pas s'approcher des toits et des fenêtres au centre-ville jusqu'au dernier gazouillis publié à 19 h 05 le 23 octobre 2014 pour remercier la population de sa collaboration, les Communications de la Division nationale ont pu diffuser des messages pour soutenir l'enquête en cours, améliorer la sécurité publique et veiller à ce que la population soit tenue au courant de la situation. Outre l'information fournie au grand public, le recours aux médias sociaux comme pratique exemplaire a permis de transmettre de façon proactive des messages importants aux médias, qui ont été moins nombreux à demander des informations immédiatement après chaque gazouillis. Ainsi, 26 gazouillis ont été retransmis 381 fois chacun en moyenne (un gazouillis a été retransmis 3 749 fois) et ont permis de joindre un auditoire beaucoup plus vaste que les moyens de communication traditionnels. À l'avenir, il sera essentiel de continuer à utiliser les médias sociaux pour toutes les communications (p. ex. pendant un incident critique pour informer le public), en conformité avec la Politique sur les médias sociaux du gouvernement du Canada.

CONCLUSION

Depuis les événements tragiques du 22 octobre 2014 à Ottawa, nul doute que le Canada n'est plus ce qu'il était. Bien que l'objectif de l'examen était de fournir un compte rendu précis des aspects clés des interventions et de la coordination des parties externes pendant cet incident et de recommander des améliorations pour les aspects présentant des lacunes ou un niveau de risque inacceptable, il demeure important de souligner les efforts et l'engagement consentis par tous les partenaires internes et

externes. Tous ont travaillé ensemble pour mettre fin rapidement et de façon sécuritaire à cet incident. Ils ont fait preuve de courage dans leurs interventions opérationnelles dans le but commun de rétablir la sécurité publique. La Division nationale entend donner suite aux recommandations formulées dans le présent rapport. Elle entend également tirer parti des leçons apprises et des pratiques exemplaires pour renforcer son engagement à l'égard de l'amélioration continue tout en remplissant son mandat par la prestation de services de protection de renommée mondiale.

LISTE DES RECOMMANDATIONS ET SUIVIS

Recommandation n° 1 : *****

Recommandation n° 2 : *****

Recommandation n° 3A : *****

Recommandation n° 3B : *****

Recommandation n° 4 : *****

Recommandation n° 5A : *****

Recommandation n° 5B : *****

Recommandation n° 5C : *****

Recommandation n° 6 : *****

Recommandation n° 7 : *****

Recommandation n° 8 : *****

Recommandation n° 9 : *****

Recommandation n° 10A: *****

Recommandation n° 10B: *****

Recommandation n° 11A *****

Recommandation n° 11B : *****

Recommandation n° 12 : *****

Recommandation n° 13A : *****

Recommandation n° 13B : *****

Recommandation n° 14 : *****

Recommandation n° 15 : *****

Recommandation n° 16 : *****

Recommandation n° 17 : *****

Recommandation n° 18 : *****

Recommandation n° 19A : *****

Recommandation n° 19B : *****

Recommandation n° 19C : *****

Recommandation n° 20 : *****

Recommandation n° 21 : *****

Recommandation n° 22A : *****

Recommandation n° 22B : *****

Recommandation n° 23 : *****

Recommandation n° 24 : *****